

ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»  
Навчально-науковий інститут денної освіти  
Кафедра готельно-ресторанної та курортної справи

## СИЛАБУС

вибіркової навчальної дисципліни  
**«ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ (ТРЕНІНГ)»**  
на 2023-2024 навчальний рік

Курс та семестр вивчення	2 курс, 4 семестр
Освітня програма/спеціалізація	«Готельно-ресторанна справа»
Спеціальність	24 Готельно-ресторанна справа
Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Ступінь вищої освіти	молодший бакалавр

ПІБ НПП, який веде дану дисципліну  
науковий ступінь і вчене звання, посада

**Куш Лариса Іванівна, старший викладач**  
**Дудник Світлана Олексіївна, старший викладач**

Контактний телефон	+380955069242 +380992736754
Електронна адреса	lora.kushch59@gmail.com dudnyksvetlana8@gmail.com
Розклад навчальних занять	<a href="http://schedule.puet.edu.ua/">http://schedule.puet.edu.ua/</a>
Консультації	очна <a href="http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php">http://www.grks.puet.edu.ua/studinfo.php</a> он-лайн: електронною поштою, пн-пт з 10.00-17.00
Сторінка дистанційного курсу	<a href="https://el.puet.edu.ua/">https://el.puet.edu.ua/</a>

### Опис навчальної дисципліни

<b>Мета вивчення навчальної дисципліни</b>	Формування у студентів уявлення про загальні аспекти обслуговування службою номерного фонду, оволодіння технологією прибирання номерного фонду. Формування у студентів практичних навичок та застосування на практиці основних стандартів сервісу в процесі обслуговування гостя та надання послуг у ресторанах при готелях, набуття досвіду роботи в команді.
<b>Тривалість</b>	5 кредитів ЕКТС/150годин: практичні заняття (тренінги) - 60 год, самостійна робота – 90 год.
<b>Форми та методи навчання</b>	Практичні заняття в аудиторії, самостійна робота поза розкладом Методи навчання: репродуктивний, дискусійний
<b>Система поточного та підсумкового контролю</b>	Поточний контроль: відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; Підсумковий контроль: залік (ПМК)
<b>Базові знання</b>	Наявність знань з ОК «Основ культури гостинності та споживання їжі», «Основи готельної індустрії»
<b>Мова викладання</b>	Українська

### Перелік компетентностей та програмні результати, забезпечення яких підсилює дана навчальна дисципліна

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач	Програмні результати навчання
ЗК 04. Здатність працювати в команді. ЗК 09. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях. СК 01. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.	<b>РН 01.</b> Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу. <b>РН 02.</b> Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та рестораних послуг, а також суміжних наук.

<b>Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач</b>	<b>Програмні результати навчання</b>
<p><b>СК 02.</b> Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.</p> <p><b>СК 03.</b> Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.</p> <p><b>СК 05.</b> Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства.</p> <p><b>СК 07.</b> Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.</p> <p><b>СК 08.</b> Здатність здійснювати організацію постачання, збереження та раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів.</p>	<p><b>РН 05.</b> Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p><b>РН 06.</b> Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p><b>РН 08.</b> Організувати процес постачання, збереження та раціонального використання просторових і матеріальних ресурсів готельно-ресторанного господарства.</p> <p><b>РН 12.</b> Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.</p> <p><b>РН 16.</b> Впроваджувати сучасні ефективні технології клінінгового обслуговування в підприємствах готельного господарства.</p>

### Тематичний план навчальної дисципліни

<b>Назва теми</b>	<b>Види робіт</b>	<b>Завдання самостійної роботи у розрізі тем</b>
<b>Модуль 1. Обслуговування номерного фонду готелю</b>		
Тема 1. Основні вимоги національних і світових стандартів обслуговування в готелях. Конфліктні ситуації в готелі та їх вирішення	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Роль та значення професії покоївки в готелі Посадові права та обов'язки покоївки та старшої покоївки. Вирішення нестандартних ситуацій
Тема 2. Правила комплектування та утримання візка покоївки Поповнення гігієнічних виробів у номері.	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з предметами одноразового користування, миючими засобами для прибирання номерів Підбір технічних засобів та інвентарю для прибирання номерів Методи економії миючих засобів та засобів гігієни
Тема 3. Стандарти прибирання номерного фонду в залежності від категорії. Практика виконання прибиральних робіт	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування; поточна модульна робота	Ознайомлення з видами прибирання номерів. Виконання покоївки основних етапів прибирання номеру
Тема 5. Вимоги до текстилю постільної групи та декоративного текстилю в готелях в залежності від категорії. Практика виконання покрокових етапів заправлення ліжка	Відвідування занять; захист домашнього завдання; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Ознайомлення з матеріалом постільної білизни, текстилю для ванної кімнати. Ознайомлення з вимогою до декоративного текстилю. Способи заправлення ліжок. Ознайомлення та підбір Black-out. Відповідність санітарно-гігієнічним вимогам
<b>Модуль 2. Якісне обслуговування гостей в закладах ресторанного бізнесу</b>		
Тема 6. Алгоритм обслуговування гостя в ресторані	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Підготувати доповіді на тему: «Важливість першого враження, його компоненти у створенні іміджу закладу» «Офіціант – обличчя ресторану», «Атмосферу ресторану формує команда закладу»
Тема 7. Зустріч гостя та прийняття замовлення	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Надати характеристику відповідної моделі поведінки при обслуговуванні різних типів гостей. Особливості обслуговування:

Назва теми	Види робіт	Завдання самостійної роботи у розрізі тем
		чоловіків, жінок, пар, гостей з дітьми, різних типів компаній, постійних гостей. Навички презентації меню, опис страв, що підсилюють презентацію
Тема 8. Виконання замовлення. Правила та порядок подачі страв	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Коригування сервування столу згідно із замовленням. Робота з тацею. Правила подачі закусок, супів, основних страв та десертів. Правила підходу до столу, прибирання і заміна використаних тарілок та приборів.
Тема 9. Розрахунок і прощання з гостями.	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Особливості обслуговування, які привертають чайові. Запропонувати фрази-кліше, що характеризують прощання як запрошення.
Тема 10. Обслуговування банкетів	Відвідування занять; обговорення матеріалу занять; виконання навчальних завдань; завдання самостійної роботи; тестування	Особливості обслуговування різних видів банкетів. Презентація додаткових послуг ресторану.

### Інформаційні джерела

1. НоReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 1. Готелі / [А. Мазаракі, С. Шаповал, Т. Ткаченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2017. – 412 с.
2. НоReCa : навч. посіб. : у 3 т. – Т. 2. Ресторани / [А.А. Мазаракі, С.Л. Шаповал, С.В. Мельниченко та ін.] ; за ред. А.А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. унт, 2018. – 312 с.
3. Александрова С. А. Технологія готельної справи : конспект лекцій для студентів освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» усіх форм навчання галузі знань 24 – Сфера обслуговування, спеціальності 241 – Готельноресторанна справа) / С. А. Александрова, Л. В. Оболенцева ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 86 с.
4. Бондар Н. П. Упровадження інноваційних способів організації робочого простору у закладах готельного господарства. Young. 2019. Т. 65. №1.
5. Козлова А. О. Технологія обслуговування в готелях та туркомплексах: конспект лекцій для студентів денної і заочної форм навчання освітнього рівня «бакалавр» за спеціальністю 073 – Менеджмент / А. О. Козлова ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. – Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. – 114 с.
6. О. Коркуна. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання / О. Коркуна, В. Холявка, А. Демічковський, О. Борагинський, О.Кулик, О. Піхур – Львів : Видавництво «Добра справа», 2019 -224 с.
7. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посіб.: [для закладів вищої освіти] / За заг. ред. д.е.н., проф. В. Я. Брича. – Київ : Видавництво Ліра-К, 2020. – 484 с.
8. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / [упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун] ; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. – Київ, 2021. – 213 с.
9. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів. – К.: Світ книг, 2018. – 288 с.
10. Куц Л.І., Свириденко Л. О. Гостинність - основа готельно-ресторанного обслуговування // Збірник тез Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2020 рік «Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у ХХІ столітті» (30-31 березня 2021 року) , присвяченої 60-річчю Полтавського університету економіки і торгівлі. Полтава: ПУЕТ, 2021. - С. 205-207.
12. Маслиган О. О., Куц Л. І., Дудник С. О., Гоблик-Маркович Н. М. Implementation of the sustainable development priorities of tourism and hotel and restaurant clusters in regions of Ukraine. – Електронний журнал «Ефективна економіка». – 2022. – № 2. – С. 21–26.

### Додаткові

11. Garcia I. Hilton, Hyatt, and Marriott Will Introduce New Cleaning Protocols [Електронний ресурс] / I. Garcia // Hilton. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.housebeautiful.com/lifestyle/a32367701/hilton-hyatt-and-marriott-new-cleaning-protocols-coronavirus/>.
12. Leisure and Hospitality Industry Proves Hardest Hit by COVID-19 [Електронний ресурс] // AHLA. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.ahla.com/covid-19s-impact-hotel-industry>.
13. Bartash J. Restaurants and Hotels, Devastated by Coronavirus, Face Long and Painful Recovery [Електронний ресурс] / J. Bartash // Economy & Politics. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://www.marketwatch.com/story/restaurants-and-hotels-devastated-by-coronavirus-face-long-and-painful-recovery-2020-04-15>.

14. Serving Hotel Customers in a Postpandemic World: How Can Hilton Worldwide Recover and Change? [Електронний ресурс] // SAGE Publications: SAGE Business Cases Originals. – 2022. – Режим доступу до ресурсу: <https://sk.sagepub.com/cases/serving-hotel-customers-postpandemic-world-hilton-worldwide>.

### Програмне забезпечення навчальної дисципліни

- Пакет програмних продуктів Microsoft Office.

### Політика вивчення навчальної дисципліни та оцінювання

- Політика щодо термінів виконання та перекладання: завдання, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (75 % від можливої максимальної кількості балів за вид діяльності). Перекладання модулів відбувається із дозволу провідного викладача за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).
- Політика щодо академічної доброчесності: «Положення про академічну доброчесність» [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_akademichnu\\_dobrochesnist\\_2020.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_akademichnu_dobrochesnist_2020.pdf), списування під час виконання поточних модульних робіт та тестування заборонено (в т. ч. із використанням мобільних девайсів). Мобільні пристрої дозволяється використовувати лише під час он-лайн тестування та підготовки практичних завдань в процесі заняття.
- Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі (Moodle) за погодженням із провідним викладачем.
- Політика визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти: [http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya\\_pro\\_zarahuvannya\\_rezultativ\\_neformalnoyi\\_osvity\\_0.pdf](http://puet.edu.ua/sites/default/files/polozhennya_pro_zarahuvannya_rezultativ_neformalnoyi_osvity_0.pdf). Графічне подання інформації щодо політики визнання та зарахування результатів навчання, здобутих шляхом не-формальної та/або інформальної освіти: <http://puet.edu.ua/uk/neformalna-osvita>.

### Оцінювання

Підсумкова оцінка за вивчення навчальної дисципліни розраховується через поточне оцінювання

Види робіт	Максимальна кількість балів
Модуль 1 (теми 1-5): відвідування занять (5 бали); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (5 бали); виконання навчальних завдань (5 бали); завдання самостійної роботи (5 бали); тестування (15 бали); поточна модульна робота (5 бали)	50
Модуль 2 (теми 6-10): відвідування занять (5 бали); захист домашнього завдання (10 балів); обговорення матеріалу занять (5 бали); виконання навчальних завдань (5 бали); завдання самостійної роботи (5 бали); тестування (15 бали); поточна модульна робота (5 бали)	50
Підсумковий контроль - ПМК	100

*Примітка: Додаткові види навчальних робіт (участь у сервісному обслуговуванні заходів, які проводить університет, у науковій роботі за тематикою дисципліни, олімпіаді, конкурсах тощо) нараховуються додаткові 10 балів до загальної підсумкової оцінки, але загальна підсумкова оцінка не може перевищувати 100 балів.*

### Шкала оцінювання здобувачів вищої освіти за результатами вивчення навчальної дисципліни

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за шкалою ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
90-100	A	Відмінно
82-89	B	Дуже добре
74-81	C	Добре
64-73	D	Задовільно
60-63	E	Задовільно достатньо
35-59	FX	Незадовільно з можливістю повторного складання
0-34	F	Незадовільно з обов'язковим повторним вивченням навчальної дисципліни